

## UMOWA ADI\2120\13\2023

zawarta w dniu ..... 2023 roku w Zamościu pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Szpitalem Wojewódzkim im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu**, ul. Aleje Jana Pawła II 10, wpisany do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji, Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000021024, NIP: 922-22-92-491, reprezentowanym przez:

Adama Fimiarza - Dyrektora,

zwanym dalej „**Zamawiającym**”

a

.....  
.....

reprezentowaną przez

..... - .....  
..... - .....

zwaną dalej: „**Wykonawcą**”

Niniejsza Umowa zostaje zawarta w wyniku wyboru jako najkorzystniejszej oferty złożonej przez Wykonawcę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym przez Zamawiającego na podstawie Regulaminu udzielania zamówień na dostawy, usługi i roboty budowlane nieprzekraczające 130 000 złotych Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu.

### §1 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi dostępu do Internetu poprzez dostawę, konfigurację i utrzymanie łączy telekomunikacyjnych, zwanej w dalszej części umowy „Usługą”, o parametrach technicznych wskazanych w §2 niniejszej umowy.
2. Wykonawca zapewnia doprowadzenie łączy światłowodowego, dostarczenie niezbędnych urządzeń dostępowych i uruchomienie Usługi w miejscu instalacji tj. w szafie dystrybucyjnej serwerowni znajdującej się w budynku Zamawiającego Aleje Jana Pawła II 10, 22-400 Zamość.
3. Wykonawca zapewnia stałe wsparcie techniczne z gwarancją reakcji na usterkę w ciągu 2 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego oraz gwarancją usunięcia awarii w czasie nieprzekraczającym 12 godzin od zgłoszenia awarii przez Zamawiającego.
4. Wykonawca udziela gwarancji na zainstalowane Urządzenia na czas trwania umowy.
5. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej.

§2

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić następujące warunki techniczne świadczenia Usługi w zakresie „łącze podstawowe (główne)” określone w poniższej tabeli:

<b>Lokalizacja</b>	Zakończenie sieci - szafa dystrybucyjna serwerowni znajdująca się w budynku Zamawiającego tj. Aleje Jana Pawła II 10, 22-400 Zamość. Przedmiotowe łącze ma być łączem podstawowym dla Zamawiającego.
<b>Przepływowość</b>	Min. 500/500 Mbit/s- łącze symetryczne
<b>Adresy IPv4</b>	Dostarczenie Zamawiającemu adresów publicznych IPv4 w ilości 128
<b>Technologia wykonania łącza</b>	Łącze światłowodowe  łącza mają pracować w trybie fail-over tzn. gdy podstawowe łącze zostanie uszkodzone całość usługi dostępu do Internetu (łącznie z adresacją podawaną na łączu głównym) zostanie przekierowane transparentnie dla Zamawiającego na łącze zapasowe, do czasu naprawy łącza podstawowego.
<b>Urządzenia</b>	Wszystkie urządzenia pasywne/aktywne (np. modemy, konwertery, nadajniki) służące do zestawienia łącza Backup będą podczas umowy własnością Wykonawcy i będą przez niego zarządzane.
<b>Technologia zakończenia sieci</b>	Port min. Gigabit Ethernet
<b>SLA</b>	1. Miesięczna dostępność usługi na poziomie 99,7% 2. Czas reakcji na usterkę - max 2 godziny. 3. Czas usunięcia awarii od momentu zgłoszenia - max 12 godziny. 4. Oferowana usługa musi zapewniać nielimitowany transfer danych, nielimitowaną ilość otwartych sesji, brak blokowania usług i protokołów w Internecie 5. Okres niedostępności usługi spowodowany przez awarię będzie odliczany od opłaty miesięczną proporcjonalnie do czasu niedostępności.
<b>Bezpieczeństwo</b>	Łącze będzie gwarantowało, że żadne informacje przez nie przepływające nie zostaną przechwycone, bądź obserwowane przez osoby nieuprawnione. Dostawca musi posiadać funkcjonalny całodobowo help-desk odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o awariach i nieprawidłowościach w funkcjonowaniu łącza. Procedura przyjmowania powinna obejmować drogę telefoniczną i e-mail.

oraz „łącze Backup (zapasowe)” określone w poniższej tabeli:

<b>Lokalizacja</b>	Zakończenie sieci - szafa dystrybucyjna serwerowni znajdująca się w budynku Zamawiającego tj. Aleje Jana Pawła II 10, 22-400 Zamość. Przedmiotowe łącze ma być łączem dodatkowym dla Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu.
<b>Przepływowość</b>	Min. 500/500 Mbit/s – łącze symetryczne
<b>Adresy IPv4</b>	Dostarczenie Zamawiającemu adresów publicznych IPv4 w ilości 128
<b>Technologia wykonania łącza</b>	Łącze światłowodowe lub radiowe dostarczone niezależną drogą wskazaną przez zamawiającego. Łącze musi być niezależne od łącza głównego (Sugerowane dostarczanie łącza przez innego dostawcę, opłata za łącze dodatkowe ma być włączona w kwotę abonamentu).
<b>Urządzenia</b>	Wszystkie urządzenia pasywne/aktywne (np. modemy, konwertery, nadajniki) służące do zestawienia łącza Backup będą podczas umowy własnością Wykonawcy i będą przez niego zarządzane.
<b>Technologia zakończenia sieci</b>	Port min. Gigabit Ethernet
<b>SLA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miesięczna dostępność usługi na poziomie 99,7%</li> <li>2. Czas reakcji na usterkę - max 2 godziny.</li> <li>3. Czas usunięcia awarii od momentu zgłoszenia - max 12 godziny.</li> <li>4. Oferowana usługa musi zapewniać nielimitowany transfer danych, nielimitowaną ilość otwartych sesji, brak blokowania usług i protokołów w Internecie</li> <li>5. Okres niedostępności usługi spowodowany przez awarię będzie odliczany od opłaty miesięczną proporcjonalnie do czasu niedostępności.</li> </ol>
<b>Bezpieczeństwo</b>	Łącze będzie gwarantowało, że żadne informacje przez nie przepływające nie zostaną przechwycone, bądź obserwowane przez osoby nieuprawnione. Dostawca musi posiadać funkcjonalny całodobowo help-desk odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o awariach i nieprawidłowościach w funkcjonowaniu łącza. Procedura przyjmowania powinna obejmować drogę telefoniczną i e-mail.

2. Wykonawca zapewni na potrzeby Zamawiającego publiczną przestrzeń adresową o rozmiarze co najmniej 128 publicznych adresów IP z ciągłej przestrzeni adresowej. W przypadku konieczności zwolnienia aktualnie posiadanej przez Zamawiającego przestrzeni adresowej wraz z otrzymaniem nowej puli, Wykonawca łącza przeprowadzi migrację zasobów sieciowych do nowej infrastruktury, ze szczególnym uwzględnieniem zmian związanych z obsługą usług publicznego DNS, celem zredukowania do minimum ryzyka zaburzenia pracy systemów pocztowych i publicznych serwisów WWW.

3. Wykonawca zobowiązuje się do dokonania niezbędnych uzgodnień z firmą świadczącą usługę zewnętrznego serwera DNS, w celu przeprowadzenia zmian w konfiguracji wynikających ze zmiany połączenia. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z wykonaniem czynności określonych w niniejszym ustępie i określonych w §3.

### **§ 3 TERMIN INSTALACJI I URUCHOMIENIA USŁUGI**

1. Termin instalacji przyłącza światłowodowego: w dniu zawarcia umowy. Wykonawca dokonuje instalacji przyłącza i urządzeń, która zostaje potwierdzona protokołem zdawczo - odbiorczym podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
2. Termin uruchomienia Usługi: 1 listopada 2023 r. Uruchomienie Usługi następuje na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
3. Jeżeli uruchomienie usługi nie nastąpi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający może niezwłocznie rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym poprzez złożenie pisemnego oświadczenia. W przypadku nie złożenia przez Zamawiającego oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, za dzień uruchomienia usługi uznaje się dzień uruchomienia wskazany w podpisanym protokole zdawczo-odbiorczym i od tego dnia zostanie naliczony abonament, o ile Usługa rzeczywiście będzie świadczona od dnia wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym.

### **§ 4 CZAS TRWANIA UMOWY**

Umowa zostaje zawarta na czas określony, tj. od dnia 1 listopada 2023 r. do dnia 1 listopada 2026 r.

### **§ 5 WARTOŚĆ UMOWY, OPŁATY I TERMINY PŁATNOŚCI**

1. Wartość przedmiotu umowy Strony ustalają na kwotę ..... zł netto (słownie: ..... złote) plus podatek VAT w stawce 23% tj. .... zł brutto (słownie: ..... złote).
2. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust.1 zawiera wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, a w szczególności:
  - 1) koszty dostawy urządzeń niezbędnych do realizacji Przedmiotu Umowy,
  - 2) koszty zakupu i instalacji oprogramowania niezbędnego do realizacji Przedmiotu Umowy,
  - 3) koszty serwisu w okresie obowiązywania Umowy,
  - 4) koszty, których poniesienie przy realizacji Przedmiotu Umowy zapewni udzielenie pełnej gwarancji jakości należytego wykonania Umowy,
  - 5) skutków inflacji i przewidywanej zmiany cen w okresie realizacji przedmiotu Umowy.
3. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi naliczane są od dnia uruchomienia Usługi, potwierdzonego protokołem zdawczo-odbiorczym, o którym mowa w §3 ust.3 umowy.
4. Zamawiający zobowiązuje się uiścić z tytułu świadczenia Usługi miesięczną opłatę abonamentową w wysokości wynikającej z oferty Wykonawcy tj. .... zł netto (słownie: ..... złote) plus podatek VAT w stawce 23% tj. .... zł brutto (słownie: ..... złote).
5. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: wszystkie składniki mające Wpływ na prawidłową realizację przedmiotu umowy, tj. stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, koszty serwisu Usługi, wsparcie techniczne z gwarancją usunięcia awarii do 12 godzin od zgłoszenia. Zakres obsługi serwisowej Zamawiającego podczas obowiązywania Umowy obejmuje:
  - 1) utrzymanie łącza abonenckiego,
  - 2) obsługę organizacyjną w wyznaczonych jednostkach Wykonawcy,
  - 3) telefoniczną obsługę Wykonawcy,
  - 4) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności przez stronę internetową,
  - 5) działania związane z usuwaniem awarii i usterek,
  - 6) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług,
  - 7) informowanie o stanie usług i zamówień Zamawiającego,
  - 8) przyjmowanie reklamacji.

6. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca kalendarzowego, rozpoczynający się od pierwszego dnia miesiąca i kończący w ostatnim dniu miesiąca.
7. Jeżeli okres świadczenia usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczne opłaty ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi.
8. Usługa będzie rozliczana w okresach miesięcznych na podstawie faktur VAT. Zapłata należności następować będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 60 dni od daty jej dostarczenia do Zamawiającego.
9. W przypadku gdy termin płatności przypada w sobotę lub na dzień ustawowo wolny od pracy ulega on przesunięciu na najbliższy dzień roboczy.
10. W przypadku ustawowej zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT), zmiana wynagrodzenia Wykonawcy z tego tytułu, obejmie usługi wykonane (uruchomione) po dacie wejścia w życie przepisów regulujących zmiany.
11. Rozliczenie w okresie trwania umowy pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będzie realizowane wyłącznie w PLN.
12. Za dzień zapłaty za Usługę przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

## **§ 6 ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY**

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie zawartych przez niego umów posiada możliwości techniczne i formalne zapewniające realizację Usługi, w tym stały dostęp do sieci Internet na rzecz Zamawiającego w miejscu przez niego wskazanym.
2. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii usługi, w terminie 12 godzin od momentu, w którym Zamawiający wykryje awarię i dokona jej zgłoszenia. Awaria jest usuwana na koszt Wykonawcy. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty związane z usuwaniem awarii łącznie z kosztami transportu, dojazdu, części do urządzeń, wymiany urządzeń itp.
3. Wykonawca zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody Zamawiającego osób lub podmiotów trzecich, spowodowane istnieniem oraz usuwaniem wad zainstalowanych urządzeń w ramach realizacji niniejszej umowy oraz za szkody powstałe przy ich usuwaniu powstałe z winy Wykonawcy.
4. Przyłącze sieciowe zostaje udostępnione Zamawiającemu na czas trwania umowy. Wraz z rozpoczęciem świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Zamawiającego przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia. Zamawiający nie jest uprawniony do rozporządzania przyłączem sieciowym, w szczególności nie ma prawa udostępniania go osobom trzecim.
5. Po wygaśnięciu, zawieszeniu lub rozwiązaniu umowy Zamawiający jest zobowiązany zwrócić Wykonawcy wszystkie urządzenia stanowiące przyłącze sieciowe w terminie uzgodnionym z Wykonawcą lub umożliwić upoważnionym przez Wykonawcę osobom demontaż tych urządzeń na koszt Wykonawcy.
6. Zamawiający jest zobowiązany do udostępniania miejsca wystąpienia awarii, jeśli awaria miała miejsce w lokalu Zamawiającego.
7. Wykonawca nie odpowiada za usterki wynikające z fizycznych wad przyłącza sieciowego, gdy usterka nosi ślady ingerencji osób nieuprawnionych.
8. W razie potrzeby przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, Wykonawca może, po wcześniejszej pisemnej zgodzie Zamawiającego, zawiesić usługę dostępu do Internetu.
9. Okresowe zawieszenia, o którym mowa w ust. 8, może odbyć się wyłącznie w godzinach 24.00 — 7.00.
10. W przypadku zawieszenia usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust.8, nie będą naliczane kary umowne.
11. W celu zapewnienia ciągłości Usługi Wykonawca zobowiązuje się do konfiguracji, utrzymania, aktualizacji, naprawy, serwisowania i wymiany wadliwych urządzeń będących przedmiotem Umowy.
12. Wykonawca na własny koszt wymieni uszkodzone urządzenia niezbędne do świadczenia Usługi w ramach niniejszej umowy w przypadku uszkodzeń spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi, uszkodzeń wynikających z wady tkwiącej w zainstalowanym urządzeniu lub w przypadku uszkodzenia urządzenia przez Wykonawcę.
13. Wykonawca jest zobowiązany samodzielnie uzyskać ewentualne pozwolenia do świadczenia Usługi, o ile będą wymagane oraz dokona niezbędnych ustaleń technicznych w celu podłączenia łącza.
14. Wszelkie prace związane z realizacją Umowy Wykonawca zobowiązuje się wykonywać w sposób niekolidujący z pracą Zamawiającego. W przypadku, gdy zaistnieje potrzeba wykonania prac kolizyjnych, które mogą

utrudniać lub zatrzymać bieżącą działalność Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o tym Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem tj. co najmniej 3 dni robocze przed planowanym terminem prac oraz do ustalenia z Zamawiającym zakresu i czasu realizacji prac kolizyjnych.

## §7 ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zobowiązuje się nie korzystać z Usługi w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy, a w szczególności nie używać urządzeń telekomunikacyjnych:
  - 1) które zostały skradzione, nie mają homologacji i nie posiadają certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami, lub wywołują zaburzenia elektromagnetyczne.
  - 2) do działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet.
2. Zamawiający zobowiązuje się płacić opłaty abonamentowe na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.

## §8 DANE KONTAKTOWE

1. Zamawiający:
  - 1) Adres do korespondencji:  
Samodzielny Publiczny Szpital Wojewódzki im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu. 22-400 Zamość,  
ul. Aleje Jana Pawła II 10. tel.(84) 677 33 33. fax. (84) 638 66 69  
e-mail: szpital@szpital.zam.pl
  - 2) Ze strony Zamawiającego osobą upoważnioną do kontaktu jest: Konrad Kuśmierz tel. (84) 677 3775
2. Wykonawca
  - 1) Adres do korespondencji:  
.....
  - 2) Kontakt Techniczny SLA:
    - a) .....
    - b) .....Podane telefony i fax są również właściwe do zgłaszania awarii i działają 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu
  - 3) Ze strony Wykonawcy (Operatora) osobą upoważnioną do kontaktu w sprawie wsparcia technicznego oraz usuwania awarii jest ..... tel. ....
3. Zamawiający i Wykonawca są zobowiązani informować się na piśmie o każdej zmianie danych wskazanych wyżej. W razie naruszenia tego postanowienia korespondencja przesłana na ostatni wskazany adres uważa się za skutecznie doręczoną.

## §9 ZMIANA UMOWY

1. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający ma prawo w trakcie trwania umowy złożyć Wykonawcy pisemny wniosek o rozszerzenie usługi: zwiększenie prędkości przesyłu danych, dodatkowe usługi: przeniesienie czy montaż dodatkowego przyłącza sieciowego. Zmiany te wymagają zgody obu Stron niniejszej umowy i wprowadzone będą w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, o ile nie spowodują wzrostu wartości umowy.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty na podstawie której dokonano wyboru Zamawiającego, w przypadku występowania niżej wymienionych okoliczności z uwzględnieniem warunków ich wprowadzenia:
  - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy.

- 2) zmiana terminu wykonania przedmiotu umowy spowodowana: innymi przyczynami zewnętrznymi niezależnymi od Zamawiającego oraz Wykonawcy, w szczególności spowodowanych siłą wyższą, skutkującymi niemożliwością świadczenia usługi (w tym przypadku termin wykonania umowy może ulec zmianie o czas niezbędny do zakończenia wykonywania jej przedmiotu w sposób należyty, nie dłużej jednak niż o okres trwania tych okoliczności).
  - 3) zmiana wysokości wynagrodzenia Wykonawcy spowodowana przerwą w pracy łączy (w tym przypadku opłata miesięczna zostanie zmniejszona o 1/30 jej wysokości za każdą rozpoczętą dobę przerwy).
4. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresie lub siedzibie, chyba że Zamawiający złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres e-mail albo w inny sposób przewidziany w przepisach prawa. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
  5. W przypadku ustawowego podwyższenia stawki podatku od towarów i usług od Usługi będącej przedmiotem umowy Wykonawca gwarantuje, iż nie wpłynie to na wzrost ceny brutto określonej w § 5 ust.1 i 4. W takim przypadku wynagrodzenie netto ulega odpowiedniemu zmniejszeniu przy niezmienionej wysokości wynagrodzenia brutto. Zmiana ma zastosowanie od momentu wejścia w życie przepisów zmieniających stawki podatku od towarów i usług. Zmiany następują w drodze pisemnego aneksu. W przypadku odmowy wypełnienia powyższych postanowień Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
  6. W przypadku ustawowego obniżenia stawki podatku od towarów i usług od Usługi będącej przedmiotem umowy Wykonawca gwarantuje, iż obniży wartość brutto wynagrodzenia odpowiednio do wartości obniżenia podatku od towarów i usług. W przypadku odmowy wypełnienia powyższych postanowień Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.

#### **§10 ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może rozwiązać umowę w terminie jednego miesiąca od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może jedynie żądać wynagrodzenia należnego z tytułu wykonanych usług.
2. Jeżeli Wykonawca z własnej winy nie rozpoczął realizacji usług w ciągu 7 dni od daty uzgodnionej w umowie lub przerwał realizację usługi na czas dłuższy niż 3 dni oraz gdy Wykonawca, mimo pisemnych zastrzeżeń Zamawiającego, nie wykonuje usług zgodnie z warunkami umowy lub w rażący sposób zaniedbuje zobowiązania umowne, Zamawiający może rozwiązać umowę po uprzednim 3 dniowym powiadomieniu Wykonawcy. W przypadku, o którym mowa w niniejszym ustępie, stosuje się §11 ust. 1 pkt 2.
3. Jeżeli obniżenie przepustowości łącza jest większe niż 50% deklarowanej przepustowości i trwa powyżej 3 dni Zamawiający może rozwiązać umowę z winy Wykonawcy, po uprzednim 3 dniowym powiadomieniu Wykonawcy, oraz naliczyć karę umowną określoną w § 11 ust.1 pkt 1) umowy liczoną za każdą rozpoczętą godzinę obniżenia przepustowości łącza. W takim przypadku Wykonawca może jedynie żądać wynagrodzenia należnego za okres prawidłowo wykonanych usług tj. wynagrodzenie ulega odpowiedniemu obniżeniu za każdy rozpoczęty dzień obniżenia przepustowości łącza, o którym wyżej mowa, o 1/30 wynagrodzenia określonego w § 5 ust.4 umowy. W przypadku rozwiązania przez Zamawiającego umowy z przyczyn, o których mowa w niniejszym ustępie, stosuje się § 11 ust. 1 pkt 2.

#### **§11 KARY UMOWNE**

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w następujących przypadkach:
  - 1) zwłoki w rozpoczęciu lub za każdorazową przerwę w świadczeniu usługi — 0,1 % całości wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę, nie więcej jednak niż 10 % całości wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1,
  - 2) odstąpienia przez którąkolwiek ze Stron od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - 10 % całości wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust.1

2. W przypadku braku świadczenia Usługi przez okres dłuższy niż 72 godziny Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy z 3-dniowym okresem wypowiedzenia i naliczenia kary umownej za okres braku usługi w wysokości określonej w ust.1 pkt 1).
3. Strony ustalają, że wartość kar umownych wynikających z niniejszej umowy nie może przekroczyć 20 % całkowitej wartości bruttoutomowy, wskazanej w § 5 ust. 1.
4. W przypadku wystąpienia szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych określonych w kodeksie cywilnym.
5. W przypadku zawieszenia usługi dostępu do Internetu, o której mowa w § 6 ust. 8, nie będą naliczane kary umowne.
6. Strony ustalają termin płatności noty obciążeniowej z tytułu kar umownych wynoszący 14 dni od dnia doręczenia noty.
7. Zamawiający ma prawo dokonać potrącenia naliczonych Wykonawcy kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zapłaty.

## **§12 PRZENIESIENIE ZOBOWIĄZAŃ**

Wierzytelności wynikające z umowy oraz innych ustaleń pomiędzy Stronami, nie mogą być bez uprzedniej pisemnej zgody podmiotu, który utworzył Zamawiającego przeniesione przez Wykonawcę na osoby lub podmioty trzecie (art. 514 k.c.).

## **§13 FUNKcjONALNOŚĆ ŚWIADCZONEJ USŁUGI**

1. Wykonawca nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w ramach świadczonej usługi.
2. Wykonawca może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne.
3. Wykonawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Wykonawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, a także w związku z naruszeniem przez Zamawiającego postanowień Umowy.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Wykonawca wprowadził procedury, które mają zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej usługi.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Wykonawca podejmie działania przewidziane w ustawie Prawo telekomunikacyjne, w szczególności polegające na:
  - 1) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
  - 2) informowaniu Zamawiającego o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Wykonawcę, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - 3) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych środkach naprawczych,
  - 4) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usługi,
  - 5) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług,
  - 6) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem,



- 7) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 Wykonawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

#### §14 REKLAMACJE

1. Zamawiający ma prawo do wniesienia reklamacji zgodnie z rozporządzeniem Ministra infrastruktury z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284), w przypadku niedotrzymania z winy Wykonawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowego obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie – podczas osobistej wizyty w siedzibie Wykonawcy lub przesyłką listowną na adres wskazany w Umowie, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu, a także w formie elektronicznej na adres e-mail: ..... . Po złożeniu reklamacji osobiście, pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Wykonawcy, upoważniona osoba reprezentująca Wykonawcę przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie – za pomocą przesyłki listownej, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Wykonawca jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja powinna określać:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę Zamawiającego wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer Zamawiającego, którego reklamacji dotyczy, numer ewidencyjny, albo adres zakończenia sieci,
  - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy,
  - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
  - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - 9) podpis Zamawiającego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie podczas osobistej wizyty reklamującego w siedzibie Wykonawcy, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Wykonawcę przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. W razie niezwłocznego niezuzupełnienia, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona winny sposób niż określony w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka Wykonawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt 7), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Wykonawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Wykonawcy rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę wysłania pisma z reklamacją albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Wykonawcy lub telefonicznie na Infolinii.
10. Wykonawca jest obowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
11. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenia reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Wykonawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
  - 2) informację o dniu złożenia,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym,
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
  - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne prawne
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź udzielana jest na piśmie.
14. Wykonawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Za zgodą reklamującego, Wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu. Wykonawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Wykonawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka z komunikacji elektronicznej, nawet pomimo braku zgody w Umowie. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej. Wykonawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
15. Jeżeli wysłana przez Wykonawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Wykonawca, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Wykonawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Wykonawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Wykonawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
16. W przypadku Uznania reklamacji Wykonawca zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu nienależnie pobrane opłaty.
17. W razie braku sprzeciwu Zamawiającego, zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Zamawiającemu w wyniku uznanej reklamacji:
  - 1) w przypadku posiadania przez Zamawiającego bieżących należności płatniczych wobec Wykonawcy - na poczet tych należności,
  - 2) w przypadku posiadania przez Zamawiającego zaległych należności płatniczych wobec Wykonawcy - na poczet tych należności,
  - 3) na poczet przyszłych należności. jeżeli brak dyspozycji Zamawiającego lub nie zachodzą okoliczności wymienione w pkt 1) i 2).

18. W razie zgłoszenia takiego żądania, zwrot nienależnie pobranych opłat nastąpi na wskazany rachunek bankowy Zamawiającego lub przekazem na adres jego zamieszkania/siedziby.
19. Zamawiający ma prawo:
  - 1) dożyć odwołanie od odpowiedzi Wykonawcy na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi,
  - 2) po zakończeniu postępowania reklamacyjnego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Wykonawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

## **§15 DANE OSOBOWE**

- 1) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
- 2) Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w ust.1 wyłącznie w celu należytego wykonania umowy.
- 3) Obowiązek zachowania w tajemnicy danych dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych.
- 4) W przypadku naruszenia zasad poufności, w wyniku którego Zamawiający poniósł szkodę. Wykonawca jest zobowiązany do jej naprawienia na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu cywilnego, w tym nie wyłączając obowiązku naprawienia szkody za utracone korzyści.
- 5) Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów powszechnie obowiązujących nakładających obowiązek ujawnienia informacji.
- 6) Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania danych osobowych przekazanych przez Zamawiającego tylko w celu wykonania umowy.
- 7) W sprawach nieuregulowanych w zakresie danych osobowych zastosowanie ma Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46NVE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1). a także ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1781).

## **§16 TAJEMNICA KOMUNIKACYJNA**

1. Wykonawca gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie tajemnicy telekomunikacyjnej jest wymagane przez przepisy prawa, lub postanowieniem Sądu lub Prokuratora.
2. Wykonawca nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji. w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Zamawiającego czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Wykonawcy.

## **§17 ROZTRZYGANIE SPORÓW**

Wszelkie spory mogąca wyniknąć podczas realizacji niniejszej umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia w ciągu 7 dni od pisemnego zgłoszenia problemu, będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

## **§18 POZOSTAŁE POSTANOWIENIA**

1. Strony ustalają że wszelkie dokumenty zostały złożone po zawarciu umowy nie mogą w żaden sposób zmieniać, modyfikować lub naruszać warunków zawartej umowy, a dostarczone przez którąkolwiek ze Stron w zakresie niezgodnym z umową są nieważne.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....